



UNIVERSIDADE DE LISBOA
FACULDADE DE MOTRICIDADE HUMANA

**Compreender o Trabalho, Formar e Transformar: Reestruturação Organizacional de
um Centro de Atividades de Tempos Livres**

Dissertação elaborada com vista à obtenção do Grau de Mestre em Ergonomia

Orientadora: Professora Doutora Catarina Maria Gomes Duarte da Silva

Júri:

Presidente:

Doutor José Domingos de Jesus de Carvalhais,

Vogais:

Doutora Catarina Maria Gomes Duarte da Silva,

Doutor Adilson da Costa Marques.

Filipa Lopes Machado

2019



UNIVERSIDADE DE LISBOA
FACULDADE DE MOTRICIDADE HUMANA

**Compreender o Trabalho, Formar e Transformar: Reestruturação Organizacional de
um Centro de Atividades de Tempos Livres**

Dissertação elaborada com vista à obtenção do Grau de Mestre em Ergonomia

Orientadora: Professora Doutora Catarina Maria Gomes Duarte da Silva

Júri:

Presidente:

Doutor José Domingos de Jesus de Carvalhais,

Vogais:

Doutora Catarina Maria Gomes Duarte da Silva,

Doutor Adilson da Costa Marques.

Filipa Lopes Machado

2019

Agradecimentos

O meu agradecimento a todos aqueles que me apoiaram neste momento importante do meu percurso.

À minha orientadora Prof. Doutora Catarina Silva pela paciência, apoio e incentivo.

A toda a minha família, principalmente aos meus pais, irmã, prima e avós pela força e apoio incondicional.

Ao Diogo pela paciência, compreensão e por me ouvir nos momentos mais difíceis.

Aos meus amigos que nunca estiveram ausentes, agradeço a amizade e o carinho que sempre me disponibilizaram.

Obrigada a todos!

Resumo

Para o presente estudo foi proposto o desenvolvimento de um programa de formação-ação participada com base na caracterização da situação de trabalho dos técnicos de CAF (Componente de Apoio à Família), nas informações provenientes da análise retrospectiva e alicerçado nas vivências quotidianas da atividade de trabalho, tendo em vista futuras reestruturações organizacionais. Para isso, constituiu-se um grupo de nove participantes, cinco técnicos do sexo feminino e quatro do sexo masculino, com idades compreendidas entre os 18 e os 40 anos.

Para o desenvolvimento deste projeto foram definidas quatro etapas: (1) Caraterização da amostra e levantamento de situações-problema; (2) Caraterização da situação de trabalho; (3) Elaboração do processo formativo; (4) Implementação do processo formativo.

Através do levantamento das situações-problema, identificadas com a aplicação de uma adaptação ao questionário INSAT, desenvolveu-se e implementou-se um processo formativo que contribuiu para o desenvolvimento de competências de autoanálise da situação de trabalho. A análise da situação de trabalho associada à formação participada revelou ser uma mais valia para o sucesso da reestruturação organizacional da empresa.

Trata-se, portanto, de um projeto de formação-ação fortemente contextualizada, transformando, a situação de trabalho num local privilegiado para a produção de conhecimentos.

Palavras-Chave: Formação, Reestruturação organizacional, Situações-problema, Autoanálise, Análise do trabalho, Atividade de trabalho, Técnicos de Componente de Apoio à Família, Participação, Questionário INSAT, Perceção dos trabalhadores

Abstract

For the present study it was proposed the development of a participated action-training program based on the description of the family support component workers situation, in the information from the retrospective analysis and based on the daily experiences of work activity, in view of future organizational restructuring. For this, a group of nine participants was formed, five female and four male technicians, aged between 18 and 40 years.

For the development of this project four stages were defined: (1) Characterization of the sample and survey of problem-situations; (2) Characterization of the work situations; (3) Elaboration of the training process; (4) Implementation of the training process.

Through the survey of problem situations, identified by applying an adaptation to the INSAT questionnaire, a training process was developed and implemented that contributed to the development of skills of the work situation self-analysis. The analysis of the work situation associated with the participatory training revealed to be an asset for the success of the organizational restructuring of the company.

Therefore, it is a strongly contextualized action-training project, transforming the work situation into a privileged place for the producing of knowledge.

Key-words: Training, Organizational restructuring, Problem-situations, Self-analysis, Work analysis, Work activity, Family support component technicians, Participation, INSAT questionnaire, Workers perspective.

Índice

Agradecimentos.....	i
Resumo.....	iii
Abstract.....	v
Índice de Figuras.....	ix
Índice de Tabelas.....	xi
Lista de Abreviaturas.....	xiii
1. Introdução.....	1
2. Enquadramento Teórico.....	2
3. Caracterização da empresa.....	5
4. Metodologia.....	7
4.1. Objetivos.....	7
4.2. Etapas e Metodologias.....	7
5. Desenvolvimento do Projeto.....	9
5.1. Etapa 1 - Caracterização da amostra e levantamento de situações-problema.....	9
5.1.1. Caracterização da amostra.....	9
5.1.2. Levantamento das situações-problema.....	9
5.2. Etapa 2- Caraterização da situação de trabalho.....	16
5.2.1. Tarefas prescritas e obrigações implícitas.....	16
5.2.2. Organização temporal da atividade.....	16
5.2.3. Constrangimentos.....	17
5.3. Etapa 3 - Elaboração do processo formativo.....	18
5.4. Etapa 4 - Implementação do processo formativo.....	20
5.4.1. Tema I.....	20
5.4.2. Tema II.....	24
5.4.3. Tema III.....	26
5.4.4. Sessão Final.....	29
6. Reflexões Finais.....	31
Bibliografia.....	34
ANEXOS.....	35
Anexo 1 - Questionário.....	36
Anexo 2 – Consentimento, Informado, Livre e Esclarecido.....	47

Índice de Figuras

Figura 1: Esquema do projeto por etapas.....	8
--	---

Índice de Tabelas

Tabela 1: Frequências absolutas e relativas das respostas às questões referentes ao tema “constrangimentos do ritmo de trabalho”. Exposição ao constrangimento e grau de incómodo.....	10
Tabela 2: Frequências absolutas e relativas das respostas às questões referentes ao tema “Tempo de trabalho”. Exposição ao constrangimento e grau de incómodo.....	11
Tabela 3: Frequências absolutas e relativas das respostas às questões referentes ao tema “Autonomia e iniciativa”. Exposição ao constrangimento e grau de incómodo.....	11
Tabela 4: Frequências absolutas e relativas das respostas às questões referentes ao tema “Relações de trabalho”. Exposição ao constrangimento e grau de incómodo.....	12
Tabela 5: Frequências absolutas e relativas das respostas às questões referentes ao tema “contacto com o público”. Exposição ao constrangimento e grau de incómodo.....	13
Tabela 6: Frequências absolutas e relativas das respostas às questões referentes ao tema “características do trabalho”. Exposição ao constrangimento e grau de incómodo.....	14
Tabela 7: Frequências absolutas e relativas das respostas às questões referentes ao tema “condições de vida fora do trabalho”. Exposição ao constrangimento e grau de incómodo.....	15
Tabela 8: Frequências absolutas e relativas das respostas às questões referentes ao tema “Formação e trabalho”.....	15
Tabela 9: Planificação do Processo Formativo: Tema I.....	18

Tabela 10: Planificação do Processo Formativo: Tema II.....	19
Tabela 11: Planificação do Processo Formativo: Tema III.....	19
Tabela 12: Excertos de produções verbais dos participantes na sessão 1 do processo formativo relativa aos temas “Constrangimentos de ritmo de trabalho” e “Tempo de Trabalho”.....	21
Tabela 13: Excertos de produções verbais dos participantes na sessão 1 do processo formativo relativa aos temas “Constrangimentos de ritmo de trabalho” e “Tempo de Trabalho”.....	22
Tabela 14: Excertos de produções verbais dos participantes na sessão 5 do processo formativo relativa ao tema “Contacto com o público”.....	24
Tabela 15: Excertos de produções verbais dos participantes na sessão 8 do processo formativo relativa ao tema “Características do trabalho”.....	26
Tabela 16: Participação verbal dos diferentes intervenientes na sessão 10 do processo formativo relativa aos temas “Relações de Trabalho”, “Características do Trabalho” e “Formação e Trabalho”.....	28
Tabela 17: Categoria das situações-problema.....	30

Lista de Abreviaturas

AAAF - Atividades de Animação e Apoio à Família

AEC - Atividades de Enriquecimento Curricular

ATL - Atividades de Tempos Livres

CAF - Componente de Apoio à Família

CATL - Centro de Atividades de Tempos Livres

PAA – Plano de Atividades Anual

1. Introdução

A presente proposta tem como ponto de partida a ocorrência de mudanças organizacionais na Vitaminar, empresa que desempenha funções de CATL (Centro de Atividades de Tempos Livres), definição que engloba as AAAP (Atividades de Animação e Apoio à Família) e a CAF (Componente de Apoio à Família), e tem como objetivos a identificação e análise de situações-problema a partir de uma abordagem de formação participada e alicerçada na análise do trabalho real, o desenvolvimento, no grupo profissional de técnicos de CAF, de competências de autoanálise da situação de trabalho e a sugestão de implementação de soluções com vista à melhoria das condições de trabalho. As AAAP e a CAF surgiram como forma de responder às necessidades dos encarregados de educação para a ocupação dos alunos nos períodos entre o início e/ou o fim das aulas, colmatando igualmente a questão do seu transporte assim como a ocupação dos períodos de férias escolares. Contudo, estas atividades realizadas no interior das escolas vieram a revelar-se um verdadeiro e necessário complemento à ação educativa da escola e das famílias. Os Técnicos de CAF exercem as suas funções num espaço de Atividades de Tempos Livres (ATL) e têm como objetivo promover um espaço lúdico e criativo às crianças durante os períodos letivos e não letivos, auxiliar na realização dos trabalhos de casa, na implementação de ateliers das demais expressões e na dinamização de jogos. Estes técnicos têm de ser bastante polivalentes. Xavier (1997) (cit. Magalhães, 2012) “reconhece o trabalhador polivalente aquele capaz de realizar uma multiplicidade de tarefas. Alguém com múltiplas habilitações capaz de enfrentar os imprevistos surgidos no oferecimento da sua prestação, aberto à inovação e ao desenvolvimento, que domina e gere o seu próprio processo produtivo.” (p.6). Esta situação de trabalho também se caracteriza por ter uma forte componente de atividade coletiva. Segundo Rogalski (1994); Barthe & Quéinnec (1999) (cit. Vidal-Gomel, Delgoulet, & Geoffroy, 2014), “uma atividade coletiva define-se pela existência de um objetivo comum para as atividades em curso e/ou pela interdependência das atividades de diferentes operacionais envolvidos na sua prossecução.” (p.16). Sendo a reestruturação organizacional um dos possíveis fatores responsáveis pelo aumento da proporção de patologias profissionais de natureza mental e podendo também contribuir, através da intensificação do trabalho, para uma maior incidência de doenças (Eurofound (b), 2018) existe a necessidade de intervir no sentido de melhorar as condições de trabalho dos técnicos de CAF.

2. Enquadramento Teórico

A reestruturação organizacional é importante para os mercados de trabalho e para a organização do trabalho. Embora esta seja necessária e inevitável para o crescimento das empresas, pode trazer um custo muito elevado para os trabalhadores (Eurofound (b), 2018). Sendo a reestruturação organizacional inevitável em muitas organizações, é fundamental ter em conta “as consequências da reestruturação para os trabalhadores que permanecem na empresa, de forma a antecipar e gerir o processo de mudança; as medidas que uma organização em situação de reestruturação pode adotar para reduzir ou neutralizar os efeitos negativos; as medidas que a organização pode adotar para apoiar os seus trabalhadores durante uma transição difícil” (Eurofound (b), 2018, p.1).

Para Heuvel, Roozebom, Eekhout, Venema, & TNO, (2018), “os riscos psicossociais relacionados com a forma como o trabalho é concebido, organizado e gerido, bem como com o contexto social de trabalho (EU-OSHA, 2000), podem ter consequências graves na saúde e no bem-estar dos trabalhadores. Estudos revelam que os riscos psicossociais relacionados com o trabalho podem conduzir à deterioração da saúde mental, depressão, doenças cardiovasculares e perturbações musculoesqueléticas” (p.3).

Segundo a Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (s.d.) os riscos psicossociais podem ser consequência de: (1) cargas de trabalho excessivas; (2) exigências contraditórias e falta de clareza na definição das funções; (3) falta de participação na tomada de decisões que afetam o trabalhador e falta de controlo sobre a forma como executa o trabalho; (4) má gestão de mudanças organizacionais, insegurança laboral; (5) comunicação ineficaz, falta de apoio da parte de chefias e colegas; (6) assédio psicológico ou sexual, violência de terceiros.

“Para a organização os efeitos negativos incluem um fraco desempenho geral da empresa, aumento do absentismo, “presenteísmo” (trabalhadores que se apresentam ao trabalho doentes e incapazes de desempenhar as suas funções eficazmente) e subida das taxas de acidentes e lesões. Os períodos de absentismo tendem a ser mais longos do que os decorrentes de outras causas e o stresse relacionado com o trabalho pode contribuir para um aumento da taxa de reforma antecipada. Os custos estimados para as empresas e para a sociedade são significativos e chegam aos milhares de milhões de euros a nível nacional.” (Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, s.d., para.6).

Vários estudos demonstram que a maneira como as organizações reagem aos riscos psicossociais é influenciada pela dimensão e atividades do setor e pelo contexto nacional em que as organizações operam. (Heuvel, Roozebom, Eekhout, Venema, & TNO, 2018)

“O trabalho de alta intensidade e o stresse que lhe está associado podem afetar de forma negativa a vida familiar, sendo que o apoio social no trabalho, por parte das chefias e dos colegas, pode atenuar os problemas.” (Eurofound, 2018 (a), p.2).

“Na UE, a segurança e a saúde no trabalho são reguladas pela Diretiva de Conselho 89/391/CEE, a par de muitas diretivas individuais que têm como princípios básicos ajustar a conceção, o equipamento e os métodos do local de trabalho ao indivíduo e minimizar o trabalho monótono e os impactos negativos na saúde. (Eurofound, 2019, p.1).

“Com a abordagem correta, os riscos psicossociais e o stresse relacionado com o trabalho podem ser prevenidos e geridos com sucesso, independentemente da dimensão ou tipo de empresa. Nesse sentido, podem ser tratados da mesma forma lógica e sistemática que outros riscos de saúde e segurança no local de trabalho. Embora as entidades empregadoras tenham a responsabilidade legal de assegurar a avaliação e o controlo adequados dos riscos no local de trabalho, é essencial garantir também o envolvimento dos trabalhadores. Os trabalhadores e os respetivos representantes têm uma melhor perceção dos problemas que podem ocorrer no local de trabalho. A sua participação garantirá que as medidas aplicadas sejam adequadas e eficazes.” (Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, s.d., para.9).

Costa & Silva (2010) privilegiam uma “perspetiva compreensiva a partir de abordagens formativas alicerçadas na inteligência do trabalho real e no reconhecimento do papel que os diferentes agentes do trabalho podem ter em processos de conceção/mudança, que visem a prevenção e a promoção da saúde e segurança. Portanto, a abordagem formativa que defendem não tem por único objetivo instruir quanto às regras aplicáveis, embora esta seja a finalidade de muitas formações profissionais em matéria de segurança. Ela afirma-se como uma plataforma de discussão e compreensão da atividade de trabalho e dos seus riscos em termos de saúde e segurança, de análise e enquadramento de diferentes tipos de regras (formais e informais) e de debate e avaliação da exequibilidade das ações concretas que visem a melhoria das condições de trabalho.” (p.27 e 28).

Vasconcelos (2000) refere que “paralelamente ao desenvolvimento das relações de trabalho e das disciplinas que sobre ele se debruçam, a forma como a formação profissional – enquanto meio de transformação do trabalho e dos seus atores – tem vindo a ser

conceptualizada, concebida e posta em prática tem vindo a sofrer grandes transformações.” (p. 6).

“Alguns ergonomistas mantiveram um certo interesse pelas potencialidades da intervenção formativa, considerando-a uma alavanca para a ação, uma passagem útil para uma difusão mais alargada do projeto da ergonomia. A sua convicção é a de que a melhoria das condições de trabalho não depende unicamente dos conhecimentos científicos e técnicos, pois exige igualmente determinação por parte dos atores envolvidos.” (Lacomblez & Vasconcelos, 2009, p.54).

Segundo Chatigny (2014) “a conceção de dispositivos de formação deveria favorecer o desenvolvimento das pessoas e também o desenvolvimento das condições de aprendizagem e de trabalho para permitir o desenvolvimento das competências e da saúde. Esta conceção funcional de participação tem sido cada vez mais validada, até ao ponto em que hoje em dia há claramente uma maior disseminação de práticas participativas.” (p.10).

“Mesmo no que diz respeito à sua conceção funcional, o recurso ao conceito de “participação” mantém a sua ambiguidade, nomeadamente porque não deixa de revelar uma relação desigual, entre quem decide abrir um espaço e um tempo para permitir a participação - e os “outros”. De acrescentar que esta ambiguidade é ainda mais complexa se tivermos em conta que, frequentemente, numa organização, são várias as instâncias e os atores que exercem o poder de decisão: a gestão desta transferência de poder entre diferentes estruturas hierárquicas e os limites explícitos e implícitos que a orientam contribuem para a complexidade deste tipo de intervenções.” (Duarte & Vasconcelos, 2014, p.33).

“A cautela no uso do termo participação é então justificada. Se considerarmos que não pode deixar de constituir uma dimensão estruturante de qualquer intervenção sustentada no real, é necessário criar condições que irão garantir que o recurso à participação servirá de facto aqueles que estarão envolvidos no processo, originando mudanças profundas e duradouras na organização. Mais do que solicitar pontualmente o contributo dos trabalhadores, a preocupação é que este se torne permanente.” (Duarte & Vasconcelos, 2014, p.34).

“Um melhor equilíbrio entre vida profissional e privada está também ligado a um maior bem-estar mental dos trabalhadores e a um maior envolvimento no trabalho, conduzindo a uma mão de obra mais produtiva e garantindo benefícios tanto para os trabalhadores como para os empregadores. Além disso, aqueles que conseguem alcançar um melhor equilíbrio entre vida profissional e privada tendem a estar mais satisfeitos com a sua vida e o seu trabalho, e mais felizes em geral.” (Eurofound, 2018 (a), p.2).

3. Caracterização da empresa

A empresa situa-se no concelho de Oeiras, em Paço de Arcos, e desenvolve atividades desde 2005.

Antes de ser formalizada a criação da empresa, foi criado o “Projeto Vitamina” em 2005 face à realidade socioeconómica em que as famílias se encontravam e tendo em conta a necessidade de se criar um espaço onde os pais pudessem deixar os seus filhos em segurança, oferecendo um conjunto de atividades que fomentassem o crescimento e o desenvolvimento cognitivo e emocional das crianças, facilitando a conciliação da vida familiar e profissional. Ao terem conhecimento da existência do Projeto, as Associações de Pais das Escolas Públicas contratavam o Projeto para o desempenho das funções do CATL (definição que engloba as valências de AAAP e CAF).

Dada a crescente procura pelos serviços e a exigência burocrática do Estado para com as Associações de Pais, a nível de Segurança Social, Finanças, Autoridade de Segurança Alimentar e Económica, Ministério da Educação, etc., tendo em conta que as Associações de Pais não tinham verbas suficientes para manter o serviço, surgiu a oportunidade de criar a Empresa Vitaminar, mantendo as Associações de Pais com poder de decisão e supervisão sobre as atividades desenvolvidas e “deixar descansados” os elementos das suas direções que, começavam a ser surpreendidos com problemas em virtude de não terem cumprido com determinadas obrigações que na maioria dos casos desconheciam.

Através da celebração de parcerias com as Associações de Pais, os membros das direções são solidários judicial e financeiramente e esta é uma solução que procura evitar o surgimento daquele tipo de problemas.

As AAAP e CAF funcionam nas instalações das Escolas Públicas, sendo para isso necessária a atribuição de um local adequado para o seu funcionamento, bem como o estabelecimento de um bom relacionamento com as Câmaras Municipais e os Agrupamentos de Escolas.

A Vitaminar, criando uma economia de escala, permitiu ainda que se fizessem poupanças substanciais a nível das prestações de serviços de contabilidade e jurídicos, bem como potenciou a capacidade de negociação na aquisição de material, transportes e outros produtos necessários para que se levasse a bom termo o trabalho a que se propôs.

Segundo o nº1 do artigo 3º do Despacho n.º 9265-B/2013 “Consideram -se AAAP as que se destinam a assegurar o acompanhamento das crianças na educação pré-escolar antes

e ou depois do período diário de atividades educativas e durante os períodos de interrupção destas atividades.”

Também o nº1 do artigo 5º do mesmo Despacho “Considera-se CAF o conjunto de atividades destinadas a assegurar o acompanhamento dos alunos do 1.º ciclo do ensino básico antes e ou depois da componente curricular e de enriquecimento curricular, bem como durante os períodos de interrupção letiva.”

Desde modo, todas as atividades desenvolvidas estão de acordo com o PAA (Plano Anual de Atividades) de cada escola, promovendo uma estreita relação entre a Empresa e a coordenação da escola pública.

Para tal, conta com uma equipa de profissionais especializados nas mais diversas áreas, que operam nos diferentes eixos que contemplam o projeto e que constituem uma mais-valia para a sua atuação.

Paralelamente ao CATL, a empresa presta outros serviços. Nomeadamente as atividades de enriquecimento curricular (AEC) designadas, segundo o nº1 do artigo 7º do Despacho n.º 9265-B/2013:

Consideram-se AEC no 1.º ciclo do ensino básico as atividades educativas e formativas que incidam na aprendizagem da língua inglesa ou de outras línguas estrangeiras e nos domínios desportivo, artístico, científico, técnico e das tecnologias da informação e comunicação, de ligação da escola com o meio e de educação para a cidadania.

4. Metodologia

4.1. Objetivos

O presente projeto teve como objetivos gerais a identificação e análise de situações-problema a partir de uma abordagem de formação participada e alicerçada na análise do trabalho real, o desenvolvimento, no grupo profissional de técnicos de CAF, de competências de autoanálise da situação de trabalho e a sugestão de implementação de soluções e discussão visando as mudanças organizacionais.

4.2. Etapas e Metodologias

Para o desenvolvimento deste projeto foram definidas quatro etapas (Figura 1).

Na primeira etapa procurou-se caracterizar do ponto de vista sócio biográfico e profissional os técnicos envolvidos no estudo e identificar situações-problema a trabalhar no contexto da formação. Para esta caracterização dos técnicos recorreu-se a entrevistas individuais e para a identificação das situações problema procedeu-se à aplicação de uma versão adaptada do questionário INSAT (Anexo 1). O questionário foi aplicado em setembro de 2018 numa sala de formação. Foi explicado o objetivo do projeto, todos os participantes assinaram um consentimento informado (Anexo 2) e os dados recolhidos foram única e exclusivamente utilizados para o presente estudo. Apenas os investigadores tiveram acesso às informações disponibilizadas. Os dados do questionário foram tratados segundo uma estatística descritiva: frequências relativas e absolutas.

Na segunda etapa pretendeu-se caracterizar as condições e a atividade de trabalho dos técnicos de CAF, para compreender os problemas apresentados. Para esta caracterização recorreu-se a observação *in loco* e pesquisa documental.

O objetivo da terceira etapa foi elaborar um processo formativo que visasse uma abordagem de formação participada centrada nas situações-problema e que apelasse à autoanálise do trabalho. Foram consideradas as situações-problema identificadas e estabeleceu-se uma organização por tema. Foi estabelecido um cronograma temporal e sequencial das sessões definindo sessões temáticas de discussão coletiva e sessões individuais de acompanhamento no terreno.

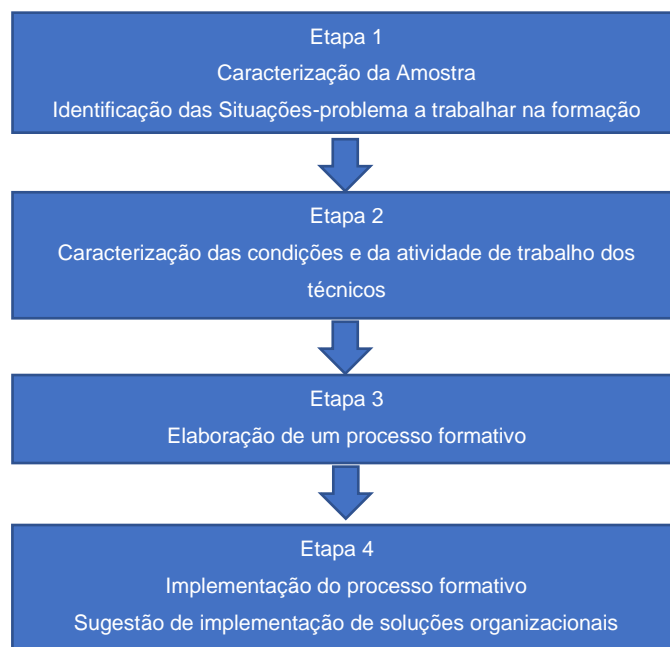


Figura 1 – Esquema do projeto por etapas.

A quarta etapa correspondeu à discussão das situações-problema a partir de uma abordagem de formação participada e alicerçada na análise do trabalho real. Foi desenvolvido, no grupo profissional de técnicos de CAF, competências de autoanálise da situação de trabalho. Foram realizadas sessões de análise e discussão coletiva das situações-problema em sala de formação e audioconferências, com recurso à gravação para análise retrospectiva do conteúdo produzido; sessões de análise e discussão individual das situações-problema em contexto real de trabalho; sessões de discussão/definição de soluções tendo em vista a melhoria das condições de trabalho; sugestão de implementação de soluções organizacionais e na sua discussão em contexto de reunião com as chefias e com os intervenientes do presente estudo.

5. Desenvolvimento do Projeto

5.1. Etapa 1 - Caracterização da amostra e levantamento de situações-problema

5.1.1. Caracterização da amostra

De uma população alvo constituída por 12 técnicos de CAF, aceitaram participar no estudo 9 técnicos de CAF de duas escolas do mesmo agrupamento. Durante as pausas letivas as duas CAF juntavam-se, por consequência, tinham semelhantes procedimentos de trabalho. Foram inquiridos 5 técnicos do sexo feminino e 4 do sexo masculino, com idades compreendidas entre os 18 e os 40 anos, com uma média de 30,7 anos e um desvio padrão de 9,5 anos; relativamente à antiguidade, o técnico mais antigo exercia a profissão há 17 anos e o menos antigo há 2 anos, apresentando o grupo uma antiguidade média de 5,6 anos e um desvio padrão de 5,1 anos; 2 dos inquiridos tinham o ensino secundário, 2 tinham um curso profissional, 1 frequentava o ensino superior e 4 tinham uma licenciatura. Os cursos profissionais e as licenciaturas estavam relacionadas com o trabalho (Desporto, Design Gráfico, Educação).

5.1.2. Levantamento das situações-problema

Através dos dados recolhidos do questionário procedeu-se ao levantamento das situações-problema. Foram consideradas situações-problema todos os constrangimentos que 50% dos técnicos, ou mais, afirmaram estar expostos. Os respetivos resultados de grau de incómodo foram utilizados na formação por forma a aprofundar as questões numa perspetiva de melhorar as condições destes profissionais. As situações-problema estão identificadas a negrito nas tabelas 1 a 8 apresentadas nas páginas seguintes.

5.1.2.1. Constrangimentos organizacionais e relacionais

Nas questões referentes aos constrangimentos do ritmo de trabalho (Tabela 1), os técnicos afirmaram estar expostos a “intenso ritmo de trabalho” (88,9%); “ter que depender de colegas para realizar o trabalho” (77,8%); “ter que depender dos pedidos dos clientes” (66,7%); “ter que se adaptar permanentemente a mudanças dos métodos ou instrumentos de trabalho”(55,6%); “estar exposto a instruções contraditórias” (55,6%); “ser frequentemente

interrompido” (66,7%); “hiper-solicitação (exigências excessivas relacionadas com a atenção, concentração, esforço físico ou mental)” (77,8%); “ter que manter o olhar fixo sobre o trabalho, sem qualquer possibilidade de os desviar” (55,6%). Foi unânime que não havia qualquer exposição em relação a “ter que trabalhar durante longos períodos de tempo ao computador” (100%). De todas estas exposições, apenas o “ter que depender dos pedidos dos clientes” e o “ter que manter o olhar fixo no trabalho” não provocavam tanto incômodo aos técnicos, no entanto foram incluídos no processo formativo para uma reflexão mais aprofundada.

Tabela 1 – Frequências absolutas e relativas das respostas às questões referentes ao tema “constrangimentos do ritmo de trabalho”. Exposição ao constrangimento e grau de incômodo.

Constrangimentos do ritmo de trabalho							
Questões	Exposição		Grau de incômodo que provoca				
No meu trabalho estou exposto a situações de...	Sim	Não	Muito incômodo	Bastante incômodo	Incômodo	Pouco incômodo	Nenhum Incômodo
intenso ritmo de trabalho	8 (88,9%)	1 (11,1%)	-	2	2	3	1
ter que depender de colegas para poder realizar o meu trabalho (organizar atividades, etc)	7 (77,8%)	2 (22,2%)	-	1	3	1	2
ter que depender dos pedidos dos clientes, utentes	6 (66,7%)	3 (33,3%)	-	1	-	2	2
ter que cumprir normas de produção ou prazos rígidos (controlo de qualidade, tempos curtos)	2 (22,2%)	7 (77,8%)	-	-	-	2	-
ter que me adaptar permanentemente a mudanças dos métodos ou instrumentos de trabalho	5 (55,6%)	4 (44,4%)	-	1	-	2	2
estar exposto a instruções contraditórias	5 (55,6%)	3 (33,3%)	1	2	1	-	1
ter que trabalhar durante longos períodos de tempo ao computador	-	9 (100%)	-	-	-	-	-
ser frequentemente interrompido	6 (66,7%)	3 (33,3%)	-	1	3	2	-
ter que levar trabalho para casa	3 (33,3%)	6 (66,7%)	-	1	1	1	-
hiper-solicitação (exigências excessivas relacionadas com a atenção, concentração, esforço físico ou mental)	7 (77,8%)	2 (22,2%)	-	3	1	2	1
ter que manter o olhar fixo sobre o trabalho, sem qualquer possibilidade de os desviar.	5 (55,6%)	4 (44,4%)	-	-	-	1	3

Relativamente ao tempo de trabalho (Tabela 2), a maioria dos técnicos (66,7%) afirmou estar exposto a ter que ultrapassar o horário normal de trabalho provocando a 1 técnico muito incómodo, 1 técnico também bastante incómodo e a 3 técnicos incómodo. Apenas 1 técnico afirmou não causar qualquer incómodo.

Tabela 2 – Frequências absolutas e relativas das respostas às questões referentes ao tema “Tempo de trabalho”. Exposição ao constrangimento e grau de incómodo.

Tempo de Trabalho							
Questões	Exposição		Grau de incómodo que provoca				
No meu trabalho estou exposto a situações de...	Sim	Não	Muito incómodo	Bastante incómodo	Incómodo	Pouco incómodo	Nenhum Incómodo
ter que ultrapassar o horário normal de trabalho	6 (66,7%)	3 (33,3%)	1	1	3		1
ter que dormir a horas pouco usuais por causa do trabalho	2 (22,2%)	7 (77,8%)	1	-	1	-	-
ter que “saltar” ou encurtar uma refeição, ou nem realizar a pausa por causa do trabalho	1 (11,1%)	8 (88,9%)	1	-	-	-	-
ter horários de trabalho que obrigam a deitar-me depois da meia-noite	-	9 (100%)	-	-	-	-	-
ter horários de trabalho que obrigam a levantar-me antes das 5horas da manhã	-	9 (100%)	-	-	-	-	-
ter que manter disponibilidade permanente	3 (33,3%)	6 (66,7%)	1	-	-	1	1

Não foram identificadas situações-problema referentes à autonomia e iniciativa (Tabela 3) porque a maioria dos técnicos não considerou estar exposto a situações desta tipologia.

Tabela 3 – Frequências absolutas e relativas das respostas às questões referentes ao tema “Autonomia e iniciativa”. Exposição ao constrangimento e grau de incómodo.

Autonomia e Iniciativa							
Questões	Exposição		Grau de incómodo que provoca				
No meu trabalho estou exposto a situações de...	Sim	Não	Muito incómodo	Bastante incómodo	Incómodo	Pouco incómodo	Nenhum Incómodo
ser obrigado a fazer o trabalho tal e qual como foi definido, sem qualquer possibilidade de alteração	-	9 (100%)	-	-	-	-	-
ser obrigado a respeitar, de forma rígida, os momentos de pausa, sem os poder escolher	2 (22,2 %)	7 (77,8%)	-	-	-	-	1
ter que obedecer a um horário de trabalho rígido, sem qualquer possibilidade de pequenas alterações	2 (22,2 %)	7 (77,8%)	-	-	1	1	-
não poder participar nas decisões relativas ao meu trabalho.	2 (22,2 %)	7 (77,8%)	-	-	-	1	1

Nas questões de relação de trabalho com os colegas e chefias (Tabela 4), 55,6% dos técnicos afirmaram haver ameaça de perda de emprego provocando pouco e nenhum incómodo a 2 técnicos, 2 técnicos consideraram haver bastante incómodo e 1 técnico muito incómodo. Foi unânime a frequente necessidade de ajuda dos colegas (100%), 2 técnicos consideraram haver muito incómodo e bastante incómodo; 2 técnicos consideraram haver pouco e nenhum incómodo. Contudo também se pode observar que 100% dos técnicos considera que no seu trabalho não é raro conseguir trocar experiências ou truques com outros colegas para o realizar melhor, não é pouco reconhecido o que fazem pelos colegas, não existe discriminação ligada à idade, nem relacionada com uma deficiência física ou mental e nem relacionada com a orientação sexual.

Tabela 4 – Frequências absolutas e relativas das respostas às questões referentes ao tema “Relações de trabalho”. Exposição ao constrangimento e grau de incómodo.

Relações de Trabalho (com os colegas de trabalho e chefias...)							
Questões	Exposição		Grau de incómodo que provoca				
No meu trabalho é...	Sim	Não	Muito incómodo	Bastante incómodo	Incómodo	Pouco incómodo	Nenhum Incómodo
frequente a necessidade de ajuda de colegas	9 (100%)	-	1	1	-	1	5
frequente não ter ajuda dos colegas quando preciso	3 (33,3%)	6 (66,7%)	-	3	-	-	-
raro conseguir trocar experiências ou truques com outros colegas para o realizar melhor	-	9 (100%)	-	-	-	-	-
desconsiderada a minha opinião para o funcionamento de departamento/secção	1 (11,1%)	8 (88,9%)	1	-	-	-	-
pouco reconhecido o que eu faço pelas chefias	3 (33,3%)	6 (66,7%)	2	-	-	-	1
pouco reconhecido o que eu faço pelos colegas	-	9 (100%)	-	-	-	-	-
impossível exprimir-me à vontade	2 (22,2%)	7 (77,8%)	-	-	1	-	1
No meu trabalho estou exposto a situações de...	Sim	Não	Muito incómodo	Bastante incómodo	Incómodo	Pouco incómodo	Nenhum Incómodo
agressão verbal	3 (33,3%)	6 (66,7%)	-	1	-	-	2
agressão física	3 (33,3%)	6 (66,7%)	-	1	-	-	2
assédio sexual	4 (44,4%)	5 (55,6%)	2	1	-	-	1
assédio moral (intimidação, hostilidade, humilhação)	1 (11,1%)	8 (88,9%)	-	-	-	-	1
ameaça de perda de emprego	5 (55,6%)	4 (44,4%)	1	2	-	1	1
discriminação sexual	1 (11,1%)	8 (88,9%)	-	-	-	-	1
discriminação ligada à idade	-	9 (100%)	-	-	-	-	-
discriminação relacionada com a nacionalidade ou raça	1 (11,1%)	8 (88,9%)	-	-	-	-	1
discriminação relacionada com uma deficiência física ou mental	-	9 (100%)	-	-	-	-	-
discriminação relacionada com a orientação sexual	-	9 (100%)	-	-	-	-	-

Perante as questões de relação com o público (Tabela 5) foi consensual que existe contacto direto com o público, que têm de suportar exigências, queixas ou reclamações e têm que dar resposta às dificuldades e/ou sofrimento de outras pessoas (100%). A maioria dos técnicos (88,9%) afirmou que têm de se confrontar com situações de tensão nas relações com o público, que estão expostos ao risco de agressão verbal do público e também consideraram que havia muito, bastante ou incómodo; apenas três técnicos consideraram ser pouco ou nenhum incómodo o facto de se terem de confrontar com situações de tensão com o público e 2 técnicos consideraram não haver incómodo ao estar exposto ao risco de agressão verbal do público. 55,6% dos técnicos considerou estar exposto a agressão física do público, sendo que, dos respondentes, 2 técnicos consideraram bastante incómodo e 2 técnicos consideraram não haver incómodo.

Tabela 5 – Frequências absolutas e relativas das respostas às questões referentes ao tema “contacto com o público”. Exposição ao constrangimento e grau de incómodo

Contacto com o Público (relações de trabalho com os clientes, fornecedores, alunos, doentes...)							
Questões	Exposição		Grau de incómodo que provoca				
no meu trabalho existe (ou existia) ...	Sim	Não	Muito incómodo	Bastante incómodo	Incómodo	Pouco incómodo	Nenhum Incómodo
contacto direto com o público	9 (100%)	-	-	-	-	-	-
Se sim, tenho (ou tinha) que...							
suportar exigências, queixas ou reclamações	9 (100%)	-	1	1	1	3	2
confrontar-me com situações de tensão nas relações com o público	8 (88,9%)	1 (11,1%)	1	1	2	2	1
estar exposto a risco de agressão verbal do público	8 (88,9%)	1 (11,1%)	2	1	2	-	2
estar exposto ao risco de agressão física do público	5 (55,6%)	4 (44,4%)	-	2	-	-	2
ter que dar resposta às dificuldades e/ou sofrimento de outras pessoas	9 (100%)	-	-	1	1	3	3

5.1.2.2. Características do trabalho

No que concerne às características do trabalho (Tabela 6), todos os técnicos concordaram que o seu trabalho era variado (100%) provocando nenhum incómodo a 6 técnicos, pouco incómodo a 1 técnico e muito incómodo a 1 técnico. 77,8% afirmaram ser um trabalho imprevisível causando pouco incómodo a 3 técnicos e nenhum incómodo a 2; onde não existe perspetiva de evolução na carreira, 1 dos técnicos considerou haver incómodo e 3 muito incómodo enquanto que 2 técnicos consideraram não haver incómodo. 55,6% acharam ser um trabalho onde faltam meios necessários para realizar um trabalho com qualidade, apenas 1 técnico, dos respondentes, afirmou ser pouco incómodo, os restantes acharam muito incómodo e incómodo; 66,7% considera que a remuneração não permite ter um nível de vida

satisfatório, sendo que apenas 1 dos técnicos considera não haver incômodo, os restantes consideram haver muito (3) ou incômodo (1); onde têm de fazer coisas que desaprovam, todos os técnicos consideraram haver algum grau de incômodo; e que dificilmente irão realizar com 60 anos, apenas 1 técnico afirmou não haver incômodo, os restantes afirmaram sentir muito, bastante ou incômodo.

Relativamente ao sentimento de prazer e realização pessoal, a maioria dos técnicos afirmou ter a oportunidade de fazer coisas que realmente dão prazer, ter o sentimento de fazer um trabalho bem feito, estar satisfeito com o seu trabalho e que o que fazem constitui um contributo útil para a sociedade.

Tabela 6 – Frequências absolutas e relativas das respostas às questões referentes ao tema “características do trabalho”. Exposição ao constrangimento e grau de incômodo.

Características do Trabalho							
Questões	Exposição		Grau de incômodo que provoca				
O meu trabalho é (ou era) ...	Sim	Não	Muito incômodo	Bastante incômodo	Incômodo	Pouco incômodo	Nenhum Incômodo
solitário	-	9 (100%)	-	-	-	-	-
monótono	-	9 (100%)	-	-	-	-	-
variado	9 (100%)	-	1	-	-	1	6
imprevisível	7 (77,8%)	2 (22,2%)	1	-	-	3	2
complexo	3 (37,5%)	5 (62,5%)	1	-	-	2	-
onde faltam os meios necessários para realizar um trabalho com qualidade	5 (55,6%)	4 (44,4%)	2	-	2	1	-
onde tenho que fazer coisas que desaprovo	5 (55,6%)	4 (44,4%)	2	1	2	-	-
onde não existe a perspetiva de evolução na carreira	7 (77,8%)	2 (22,2%)	3	-	1	-	2
cuja remuneração não me permite ter um nível de vida satisfatório	6 (66,7%)	3 (33,3%)	-	3	1	-	1
cujas condições abalam a minha dignidade enquanto ser humano	1 (11,1%)	8 (88,9%)	-	-	1	-	-
no qual, de forma geral, me sinto explorado	4 (44,4%)	5 (55,6%)	1	2	1	-	-
que dificilmente conseguirei realizar quando tiver 60 anos	5 (55,6%)	4 (44,4%)	1	1	1	-	1
que gostava que os meus filhos não realizassem	2 (22,2%)	7 (77,8%)	-	-	-	1	1
O sentimento de prazer e realização pessoal no trabalho surge porque:	Sim	Não	Muito incômodo	Bastante incômodo	Incômodo	Pouco incômodo	Nenhum Incômodo
tenho oportunidade de fazer coisas que realmente me dão prazer	8 (88,9%)	1 (11,1%)	-	-	-	1	-
tenho o sentimento de fazer um trabalho bem feito	9 (100%)	-	-	-	-	-	-
de modo geral, estou satisfeito com o trabalho que realizo	9 (100%)	-	-	-	-	-	-
o que faço constitui um contributo útil para a sociedade	9 (100%)	-	-	-	-	-	-

5.1.2.3. Condições de vida fora do trabalho

Quanto às condições de vida fora do trabalho (Tabela 7), a maioria dos técnicos consegue conciliar, sempre ou frequentemente, a vida de trabalho com a vida fora de trabalho, no entanto, 3 dos técnicos consideram haver muito, baste ou incômodo a conciliação da vida de trabalho com a vida fora do trabalho. Não foram identificadas situações-problema neste caso.

Tabela 7 - Frequências absolutas e relativas das respostas às questões referentes ao tema “condições de vida fora do trabalho”. Exposição ao constrangimento e grau de incômodo.

Questões	Exposição				
Consigo conciliar a vida de trabalho com a vida fora do trabalho	Sempre	Frequentemente	Às vezes	Raramente	Nunca
	1 (11,1%)	5 (55,6%)	3 (33,3%)	-	-
Grau de incômodo					
A conciliação da vida de trabalho com a vida fora do trabalho causa-me incômodo?	Muito incômodo	Bastante incômodo	Incômodo	Pouco incômodo	Nenhum incômodo
	1 (11,1%)	1 (11,1%)	2 (22,2%)	2 (22,2%)	3 (33,3%)

5.1.2.4. Formação e trabalho

Em relação à formação e trabalho (Tabela 8), 77,8% dos técnicos afirmaram que não tiveram formação nos últimos 12 meses. Dos técnicos que tiveram formação nos últimos 12 meses, 11,1% foi por iniciativa própria, 22,2% não foi por iniciativa própria. Nenhuma das formações realizadas foi determinada pela empresa.

Tabela 8 – Frequências absolutas e relativas das respostas às questões referentes ao tema “Formação e trabalho”.

Tive formação nos últimos 12 meses?	Sim	Não
	2 (22,2%)	7 (77,8%)
A participação da formação foi...	Sim	Não
Por iniciativa própria	1 (11,1%)	2 (22,2%)
Determinada pela empresa	-	3 (100%)

5.2. Etapa 2- Caracterização da situação de trabalho

5.2.1. Tarefas prescritas e obrigações implícitas

Os Técnicos de CAF exercem as suas funções num espaço de ATL. Um espaço de ATL tem como objetivo promover um espaço lúdico e criativo às crianças durante os períodos letivos e não letivos, auxiliando na realização dos trabalhos de casa, na implementação de ateliers das demais expressões e na dinamização de jogos. Sempre que necessário, os funcionários têm de trocar de lugar para se auxiliarem uns aos outros.

Todos os técnicos de CAF têm como tarefas prescritas: dar informações do dia aos pais; organizar atividades com as crianças; brincar com as crianças; supervisionar as crianças em passeios ou em contexto escolar; abrir o portão para a receção ou entrega das crianças; fazer a limpeza dos espaços utilizados.

Estes técnicos também acabam por fazer algumas tarefas que não estão claramente definidas como: receber os comprovativos de pagamento que os pais entregam na escola; atender o telefone da empresa; receber/fazer as inscrições das crianças.

O coordenador de CAF, para além das funções dos técnicos, tem como funções - gerir os horários e a distribuição das tarefas dos técnicos; transmitir informações à direção da escola e à direção da empresa; enviar os dados das crianças à direção da empresa; organizar os comprovativos de pagamentos que os pais entregam na escola ou enviam por e-mail; responder a e-mails dos pais, da associação de pais, entre outros; fazer os comunicados aos pais para que os técnicos os entreguem; fazer os planos de férias.

5.2.2. Organização temporal da atividade

O funcionamento das atividades de tempos livres nas escolas está dividido em dois momentos. Numa das escolas, o período letivo funciona das 7h30 às 8h30, e das 16:30 às 19:00, e na outra escola, o período letivo funciona das 7h30 às 8h30 e das 14h30 às 19h00. Em ambas as escolas, das 7h30 às 8h30 os técnicos apenas são responsáveis por receber as crianças e supervisioná-las. Das 16h30 às 19h00 ou das 14h30 às 19h00, um dos técnicos é responsável por ajudar nos trabalhos de casa e os restantes são responsáveis por supervisionar as crianças no recreio e dentro da sala de ATL, organizar atividades, resolver conflitos, entre outros. Sempre que necessário, os técnicos têm de trocar de lugar para se auxiliarem uns aos outros (ajuda e entre ajuda).

Durante as pausas letivas a CAF funciona interruptamente das 7:30 às 19:00. As atividades são planeadas antecipadamente e os técnicos são responsáveis por cumprir o plano de férias estipulado.

Dos monitores inquiridos, 6 trabalham a tempo parcial no período letivo e fazem 8h por dia nas pausas letivas, apenas 1 destes 6 faz o acolhimento (7h30-8h30) nos períodos letivos, 1 tem funções de coordenador e trabalha 8h por dia (no período letivo e nas pausas letivas) e 2 trabalham a tempo parcial (nos períodos letivos e nas pausas letivas).

5.2.3. Constrangimentos

Trabalhar com crianças permite a exploração de criatividade - criação de jogos e brincadeiras, estratégias de ensino – no entanto, é preciso muita energia e polivalência para acompanhar as crianças e supervisioná-las o dia todo. E porque brincar é uma parte importante no desenvolvimento da criança, os técnicos têm de ser alegres, incentivar a brincadeira, a pintura, os jogos coletivos, corroborando desta forma que estes técnicos estão expostos a um intenso ritmo de trabalho.

Nesta atividade de trabalho existe uma forte componente de trabalho coletivo, 100% dos técnicos afirmou ser frequente a necessidade de ajuda dos colegas, no entanto, a maioria dos técnicos considerou ter ajuda dos colegas e a possibilidade de trocar experiências ou truques para o realizar melhor o seu trabalho.

Sendo um complemento para a família, estas atividades são repartidas durante o ano letivo e sem interrupções nas pausas letivas, o que faz com que os horários sejam atípicos e sazonais. A maioria dos técnicos são contratados a tempo parcial (porque o horário assim o exige) e, como se pode observar nos resultados do questionário, 66,7% dos técnicos considera que este trabalho não permite ter um nível de vida satisfatório, o que faz com que procurem outros trabalhos para complementarem o seu horário e honorários. É também um trabalho que exige um contacto constante com os encarregados de educação, com os professores e com outros elementos do foro educativo e por consequência exige a resolução sistemática de conflitos e a resposta a exigências, reclamações e dificuldades de outras pessoas.

5.3. Etapa 3 - Elaboração do processo formativo

Considerando os objetivos do projeto e tomando como referência os dados apresentados nos pontos anteriores, construiu-se um processo formativo dividido em 3 temas:

- Tema I - Ritmo e tempo de trabalho (Tabela 9);
- Tema II - Contacto com o público (Tabela 10);
- Tema III - Características do trabalho e formação (Tabela 11).

Foram realizadas (1) sessões de análise e discussão coletiva das situações-problema em sala de formação e audioconferências, com recurso à gravação para análise retrospectiva do conteúdo produzido; (2) sessões de análise e discussão individual das situações-problema em contexto real de trabalho; (3) Sessões de discussão/definição de soluções em sala de formação e audioconferências tendo em vista a melhoria das condições de trabalho.

Tabela 9 – Planificação do Processo Formativo: Tema I

	Sessões	Local	Tópicos	Participantes	Tempo
TEMA I Ritmo e Tempo de Trabalho	1 - Sessão de análise e discussão coletiva: Apresentação/Constrangimentos do ritmo de trabalho	Sala de Formação	<ul style="list-style-type: none"> • Intenso ritmo de trabalho • Depender de colegas para realizar o trabalho • Depender dos pedidos dos clientes • Frequentemente interrompido 	Técnicos de CAF	60 minutos
	2 - Sessão de análise e discussão coletiva: Constrangimentos do ritmo de Trabalho/Tempo de Trabalho	Sala de Formação	<ul style="list-style-type: none"> • Instruções Contraditórias • Hiper-solicitações • Olhar Fixo no Trabalho • Ultrapassar o horário normal • Adaptar a mudanças de instrumentos e materiais de trabalho 	Técnicos de CAF	60 minutos
	3 - Sessão de análise e discussão individual em contexto real de trabalho	Terreno	<ul style="list-style-type: none"> • Tópicos abordados nas sessões anteriores 	Técnicos de CAF	Variável até 4horas
	4 - Sessão de discussão/definição de soluções	Sala de Formação	<ul style="list-style-type: none"> • Reflexão dos temas abordados nas sessões anteriores 	Técnicos de CAF	30 minutos

Tabela 10 – Planificação do Processo Formativo: Tema II

	Sessões	Local	Tópicos	Participantes	Tempo
TEMA II Contacto com o público	5 - Sessão de análise e discussão coletiva: Contacto com o público	Audioconferência	<ul style="list-style-type: none"> • Existe contacto com o público • Suportar exigências, queixas ou reclamações • Suportar situações de tensão nas relações com o público • Agressão verbal do público • Agressão física do público • Dar resposta às dificuldades ou sofrimentos de outras pessoas 	Técnicos de CAF	60 minutos
	6 - Sessão de análise e discussão individual em contexto real de trabalho/Sessão de discussão/definição de soluções	Terreno Audioconferência	<ul style="list-style-type: none"> • Tópicos abordados nas sessões anteriores 	Técnicos de CAF	Variável até 4horas 30 minutos
	7 - Sessão de discussão/definição de soluções	Audioconferência	<ul style="list-style-type: none"> • Reflexão dos temas abordados na sessão anteriores 	Técnicos de CAF Representante de pais	60 minutos

Tabela 11 – Planificação do Processo Formativo: Tema III

	Sessões	Local	Tópicos	Participantes	Tempo
TEMA III Características do Trabalho/Formação	8 - Sessão de análise e discussão coletiva: Características do Trabalho	Audioconferência	<ul style="list-style-type: none"> • O meu trabalho é variado • O meu trabalho é imprevisível • No meu trabalho faltam meios para realizar o meu trabalho com qualidade • No meu trabalho tenho que fazer coisas que desaprovo 	Técnicos de CAF	60 minutos
	9 - Sessão de análise e discussão individual em contexto real de trabalho	Terreno	<ul style="list-style-type: none"> • Tópicos abordados nas sessões anteriores 	Técnicos de CAF	Variável até 4horas
	10 - Sessão de análise e discussão coletiva: Relações de trabalho/Características do Trabalho/ Formação e Trabalho	Audioconferência	<ul style="list-style-type: none"> • Ameaça perda de emprego • No meu trabalho não existe perspectiva de evolução na carreira • A remuneração não me permite ter um nível de vida satisfatório • Dificilmente conseguirei realizar o meu trabalho quando tiver 60 anos • Formação nos últimos 12 meses 	Técnicos de CAF	60 minutos
	11 - Sessão de discussão/definição de soluções	Audioconferência	<ul style="list-style-type: none"> • Reflexão dos temas abordados na sessão anteriores 	Técnicos de CAF	45 minutos
	12 – Sessão Final	Sala de Reuniões	<ul style="list-style-type: none"> • Propostas de melhoria das situações-problema 	Técnicos de CAF Chefias	60 minutos

5.4. Etapa 4 - Implementação do processo formativo

O processo formativo teve um total de doze sessões. O Tema I decorreu em janeiro de 2019 com sessões de análise e discussão coletiva das situações-problema e sessões de discussão/definição de soluções em sala de formação (com recurso à gravação para análise retrospectiva do conteúdo produzido) e sessões de análise e discussão individual em contexto real de trabalho. Após o tema I houve a necessidade de alterar o método das sessões de sala de formação para sessões de audioconferência, devido à falta de disponibilidade dos participantes. Os Temas II e III decorreram nos meses de junho e julho, com sessões de análise e discussão coletiva de audioconferência, com recurso à gravação para análise retrospectiva do conteúdo produzido, com sessões de análise e discussão individual em contexto real de trabalho e com sessões de discussão/definição de soluções de audioconferência.

A sessão final, de apresentação de propostas de melhoria das situações-problema às chefias e as respetivas propostas de melhoria, foi realizada no dia 26 de agosto de 2019 em sala de formação.

5.4.1. Tema I

5.4.1.1. Sessão 1 e 2 – Sessão de análise e discussão coletiva: Apresentação / Constrangimentos de ritmo de trabalho / Tempo de Trabalho

A primeira sessão (Tabela 12) começou com uma explicação do projeto e a importância da formação participada, pela apresentação dos temas a ser abordados em todas as sessões e qual o critério utilizado na sua seleção. Ainda na primeira sessão foi feita uma apresentação de resultados e abordados alguns tópicos relacionados com os “constrangimentos de ritmo de trabalho”.

Tabela 12 – Excertos de produções verbais dos participantes na sessão 1 do processo formativo relativa ao tema “Constrangimentos de ritmo de trabalho”

Tópicos	Produções verbais
Intenso Ritmo de trabalho	“a partir das 18h o ritmo aumenta e o número de pessoas no ATL diminui, o que leva a situações de maior stress e agitação, contudo se não faltar ninguém, faz-se bem.”
Depender de colegas para fazer o trabalho	“quando alguém não realiza a sua função os colegas ficam sobrecarregados a realizar duas ou mais tarefas ao mesmo tempo” “Em qualquer trabalho que requer uma equipa de trabalho, existe sempre dependência nas tarefas. Por vezes, enquanto estamos em contacto com o cliente convém que alguém possa ajudar no sentido de meter ordem na sala ou de chamar a criança para ir embora, se a pessoa se esquecer de o fazer, o meu nome pode ficar manchado com a falta de competência ou distração da outra pessoa. Caso seja a mesma pessoa a fazer tudo, existirão falhas, portanto às vezes pode ser um pouco incómodo, se a pessoa não fizer o trabalho como esperamos que seja feito. “
Depender dos pedidos dos clientes	“pedidos especiais de apoio nos tpc's; de ligar para os pais quando as crianças não vêm; pais acharem que somos responsáveis pelas coisas que trazem (lancheiras, casacos, etc.)”; “Sim. Para mim é nada incómodo. O meu trabalho é exatamente satisfazer os pedidos dos clientes.” “É normal que os pais por vezes façam pedidos, compreendo a situação. Desde que não sejam fora do horário de trabalho, aí sim, fica bastante incómodo.”
Frequentemente interrompidos	“estar a resolver uma situação qualquer e ter de atender telefones ao mesmo tempo”; “ter de atender mais que um telefone ao mesmo tempo”; “estar a realizar alguma tarefa e ser interrompido pelas crianças”

A segunda sessão (Tabela 13) foi uma continuação da sessão anterior, foram também apresentados resultados e abordados tópicos relativos aos “constrangimentos de ritmo de trabalho” e finalizou-se com o tema “tempo de trabalho”.

Foi pedido que comentassem cada um deles e que escrevessem as suas ideias sobre o assunto.

Tabela 13 – Excertos de produções verbais dos participantes na sessão 2 do processo formativo relativa aos temas “Constrangimentos de ritmo de trabalho” e “Tempo de Trabalho”

Tópicos	Produções verbais
Instruções contraditórias	<p>“Não há incómodo, por norma não há instruções contraditórias, estamos de acordo com as regras do ATL.”</p> <p>“Não sinto que isto aconteça. As funções de cada um, neste momento, já estão definidas. Ao início há sempre mais confusão e temos de ir adaptando as medidas para ver quais resultam, mas neste momento o funcionamento do ATL é regular e fazemos, mais ou menos, sempre as mesmas coisas.”</p>
Híper - solicitações	<p>“Estar sozinho a atender, sozinha, 3 telefones ao mesmo tempo; atender o telefone ou os pais e ter de estar, ao mesmo tempo, com atenção ao que as crianças estão a fazer.”</p> <p>“depende da solicitação, por norma faço tudo de boa vontade, mas se forem pedidos exagerados e sem compensação, pode incomodar, como isso nunca aconteceu, nunca me incomodei por me solicitarem seja que tarefa fosse. “</p>
Olhar fixo no trabalho	<p>“às vezes basta um momento de distração para não se ver uma situação qualquer que pode, ou não, ser grave. Temos de estar constantemente a ver o que as crianças estão a fazer.”</p> <p>“Com a rotina do trabalho, a questão da atenção não se torna assim tão incómoda, mas o facto de ter que estar sempre atento às crianças e dar sermões, torna-se cansativo, contudo faz parte do trabalho, logo não gera grande incómodo.”</p>
Ultrapassar o horário do trabalho	<p>“19:30 não dá. Também tenho vida... E não me pagam horas extra.”</p> <p>“Pais que chegam atrasados e vêm buscar as crianças depois da hora de fecho do ATL.”</p>
Adaptar a mudanças de instrumentos e materiais de trabalho	<p>“Mais uma vez acho que nesta altura já temos tudo bem estruturado e definido. No início experimentámos algumas coisas diferentes, mas agora está tudo tranquilo. As alterações que vamos fazendo são consensuais e beneficiam o nosso funcionamento.”</p>

5.4.1.2. Sessão 3 – Sessão de análise e discussão individual em contexto real de trabalho

Esta sessão foi planeada com base nos resultados das sessões anteriores, recorreu-se à observação *in loco* e também foi pedido que comentassem situações que achassem importantes para o estudo.

Os técnicos tinham de chamar a atenção às crianças que iam brincar para a casa de banho, ou que iam para sítios proibidos, entre outras situações que os técnicos diziam que era o “normal” do dia-a-dia. “As crianças fazem asneiras pela calada, sabem que não podem ir brincar para as casas de banho e estão sempre a ver quando não estamos a olhar para irem brincar para as casas de banho, temos de estar sempre atentos”; “muitas das vezes, temos de controlar a ida das crianças à casa de banho porque as auxiliares não gostam que elas entrem no bloco a correr, ou que fiquem a falar na casa de banho”.

Foram também observados alguns pedidos especiais dos encarregados de educação durante a entrega das crianças como por exemplo “podem verificar se o meu filho come o lanche todo? Ontem levou o lanche quase todo de volta”; “amanhã a minha filha tem teste de matemática, tem de estudar antes de ir brincar”; “hoje é o tio que vem buscar o meu filho”.

Na situação dos telefones está sempre uma pessoa a atender e às vezes a atender e a chamar as crianças para subir, houve queixas dos colegas por, às vezes, não ajudarem a chamar as crianças “às vezes os pais ligam, chateados, porque os filhos não sobem logo”. Relativamente ao ultrapassar o horário normal de trabalho, eram 19h e ainda havia crianças no ATL, a última criança a sair saiu às 19h10, houve então o comentário: “Nem sempre são os mesmos pais a atrasarem-se, mas o normal é sair às 19h15, 19h20...”.

5.4.1.3. Sessão 4 – Sessão de discussão/definição de soluções

Esta sessão iniciou-se com um resumo das sessões anteriores, e foi explicado, mais uma vez, a importância da participação de todos para a melhoria das condições de trabalho. Nesta sessão foi pedido que os técnicos escrevessem as suas ideias sobre o assunto.

➤ “Intenso ritmo de trabalho” e “depende de colegas para fazer o trabalho” e “frequentemente interrompidos” - Foi unânime que estas situações tinham melhorado com a contratação de uma nova pessoa, no entanto, foi sugerido que cada técnico tivesse funções claramente definidas e todos soubessem fazer todas as funções, caso alguém faltasse. No caso de os técnicos serem frequentemente interrompidos, também concluíram que “a contratação de mais uma pessoa aliviou esta situação, mas num trabalho destes acho que vai estar sempre a acontecer”.

➤ “Depender dos pedidos dos clientes” – Para esta situação os técnicos sugeriram colocar em regulamento que os técnicos apenas são responsáveis pelas crianças a partir do momento que dão entrada no ATL e que as crianças são responsáveis pelas suas coisas.

➤ “Instruções contraditórias”, “híper-solicitações” e “adaptar a mudanças de instrumentos e materiais de trabalho” - Também nestas situações foi verbalizado que a definição de funções é importante e que já estava a acontecer. No início do ano letivo, este tipo de situações acontecem com mais frequência mas, depois de serem adaptadas medidas e de verem quais são as que resultam melhor, deixam de acontecer. No caso das híper-solicitações, também referiram que no caso de faltar alguém “não há muita volta a dar”.

➤ “Olhar fixo no trabalho” – Foi proposto, por parte dos técnicos, a aplicação de uma obrigatoriedade de pausas durante a período de trabalho, contudo, “trabalhar com crianças implica este nível de atenção e responsabilidade.”

➤ “Ultrapassar o horário do trabalho” – A implementação de multas quando o caso é recorrente foi uma proposta para esta situação.

5.4.2. Tema II

5.4.2.1. Sessão 5 – Sessão de análise e discussão coletiva: Contacto com o público

Foram apresentados os tópicos selecionados com os respetivos resultados do questionário e foi pedido que comentassem, através de audioconferência, cada um deles para a recolha das suas ideias sobre o assunto (Tabela 14).

Tabela 14 – Excertos de produções verbais dos participantes na sessão 5 do processo formativo relativa ao tema “Contacto com o público”.

Tópicos	Produções verbais
Existe contacto com o público	“Contacto com o público faz parte do trabalho.” “Sim, no meu trabalho existe contacto com o público, mas não há nada que se possa fazer, faz parte do trabalho”
Suportar exigências, queixas ou reclamações	“também acho que é uma situação que vai sempre acontecer, quando lidamos com o público há sempre exigências, queixas ou reclamações” “é chato, mas não há grande coisa que se possa fazer”
Suportar situações de tensão nas relações com o público	“Podem acontecer...por exemplo um acidente com uma criança ...” “há regras que os pais não concordam, às vezes são regras da própria escola, mas, muitas das vezes, os pais reclamam connosco...”
Agressão verbal do público	“Sim, estou sujeita, mas nunca tive” “Sim, acontece, mas é uma situação difícil de contornar porque não depende de nós”
Agressão física do público	“Sim, poderá acontecer por parte das crianças, mas não acho que seja uma coisa consciente.” “Sim, mais por parte das crianças. Também pode vir por parte de um pai chateado, no nosso ATL nunca ouvi falar, mas nunca se sabe...”
Dar resposta às dificuldades ou sofrimento de outras pessoas	“Já tivemos várias situações, mais dos pais...ou porque têm dificuldades monetárias ou porque ficam desempregados...” “Há crianças com dificuldades de adaptação e nós temos de ir ter com elas, tentar perceber o que se passa e tentar resolver a situação.” “Também temos casos de crianças com os pais separados e é uma grande confusão...a mãe diz uma coisa, o pai diz outra coisa e nós temos de saber dar resposta sem prejudicar ninguém”

5.4.2.2. Sessão 6 – Sessão de análise e discussão individual em contexto real de trabalho/Sessão de discussão/definição de soluções

Esta sessão foi planeada com base nos resultados da sessão 5. Para esta sessão recorreu-se a observação *in loco* e também foi pedido que verbalizassem situações que achassem importantes para o estudo. No fim da sessão de análise e discussão individual em contexto real de trabalho foi solicitado, aos técnicos, que comentassem e que sugerissem algumas propostas de melhoria para as situações apresentadas na sessão através de audioconferência recorrendo-se à gravação dos conteúdos produzidos.

Verificou-se um grande contacto com o público, porém, no decorrer da sessão, não foram observadas exigências, queixas ou reclamações; situações de tensão; agressão física ou verbal por parte das crianças ou dos encarregados de educação.

“Existe contacto com o público” – Está intrinsecamente ligado à função dos técnicos.

➤ “Suportar exigências, queixas ou reclamações” e “Agressão verbal do público” – Afirmaram que estas duas situações estavam relacionadas, foi proposto definir em regulamento que as queixas e reclamações deveriam ser apresentadas por e-mail para não criar situações de conflito no ambiente de trabalho enquanto os técnicos estão com as crianças.

➤ “Suportar situações de tensão nas relações com o público” - estipular os procedimentos, quem fica responsável pelo quê; “para não estar toda a gente atrapalhada a tentar fazer o mesmo, e assim, cada um fica na sua função e não há tanto stress.”

➤ “Agressão física do público” - “é um bocado complicado fazer alguma coisa; apenas remediar a situação; tentar que não volte a acontecer com a mesma criança, mas isso terá sempre de acontecer em contacto com os pais”

➤ “Dar resposta às dificuldades ou sofrimento de outras pessoas” - “perceber à partida os pontos fortes de cada pessoa do grupo de trabalho, para tentar ver qual é que poderá ser a melhor pessoa a ajudar em determinada situação”

5.4.2.3. Sessão 7 – Sessão de discussão/definição de soluções

Nesta sessão esteve presente um representante dos pais e dois técnicos de CAF, foram apresentadas as situações relacionadas com o tema “contacto com o público” e também as propostas de melhoria. Quando abordados os tópicos “Suportar exigências, queixas ou reclamações” e “agressão verbal do público” (considerados relacionados pelos técnicos de

CAF), o representante dos pais presente nesta sessão explicou que “muitas das vezes é mais fácil comunicar diretamente com os técnicos porque os vêm todos os dias”, “podem colocar em regulamento que essas situações são expostas por e-mail, até porque há pais que reclamam por tudo e por nada, mas vão sempre haver solicitações de última hora e é mais fácil ser diretamente com vocês”.

Relativamente a “Suportar situações de tensão nas relações com o público” o representante dos pais sugeriu que os pais fossem informados por e-mail de todas as regras implementadas no ATL para que não haja “surpresas”.

No final da sessão foi proposto fazer um questionário de qualidade do serviço prestado, no final de cada ano letivo, pelos técnicos de CAF com propostas de melhoria.

5.4.3. Tema III

5.4.3.1. Sessão 8 – Sessão de análise e discussão coletiva: Características do Trabalho

Foram apresentados os tópicos selecionados com os respectivos resultados do questionário e foi pedido que comentassem, através de audioconferência, cada um deles para a recolha das suas ideias sobre o assunto (Tabela 15).

Tabela 15 – Excertos de produções verbais dos participantes na sessão 8 do processo formativo relativa ao tema “Características do trabalho”.

Tópicos	Produções verbais
O meu trabalho é variado	“o meu trabalho é variado, mais no período das férias do que no período letivo” “O trabalho é variado, mas acho que até é uma coisa boa”
O meu trabalho é imprevisível	“não considero o meu trabalho imprevisível”, “faz parte do trabalho” “quando estamos a lidar com crianças e com pais das crianças, há várias situações que podem ocorrer”
No meu trabalho faltam meios para realizar o meu trabalho com qualidade	“para realizar o meu trabalho com qualidade faltam recursos humanos e um espaço maior para ter tantas crianças ao mesmo tempo, o que se verifica em algumas das vezes” “Faltam meios para realizar o trabalho seja, às vezes, com material que é necessário para o ATL... mas a maior parte das vezes é mais por falta de pessoal”
No meu trabalho tenho que fazer coisas que desaprovo	“a única coisa que me estou a lembrar agora é quando apoio os mais pequeninos, às vezes, percebo perfeitamente que eles não estão a fazer os trabalhos e eu tenho que cumprir essa tarefa só porque sim, para dizer aos pais que fizeram os trabalhos de casa”. “A partir do momento que trabalhamos com crianças, vamos sempre discordar em termos pedagógicos e de algumas coisas”; “Cada um tem as suas filosofias”

5.4.3.2. Sessão 9 – Sessão de análise e discussão individual em contexto real de trabalho

Esta sessão foi planeada com base nos resultados das sessões anteriores. Recorreu-se à observação *in loco* e também foi pedido que comentassem situações que achassem importantes para o estudo.

Foram observadas diversas situações de trabalho variado – atender telefonemas, brincar com as crianças, ajudar nos trabalhos de casa, falar com os pais sobre situações do dia, arrumar material, limpeza dos espaços. No decorrer da sessão, um dos técnicos teve de ir auxiliar uma aula dos alunos do primeiro ciclo porque faltou um professor, verificando-se assim imprevisibilidade no trabalho.

Relativamente ao tópico “No meu trabalho faltam meios para realizar o meu trabalho com qualidade” verificou-se que, ao sair um técnico para auxiliar uma aula do primeiro ciclo, os restantes técnicos ficaram sobrecarregados. Alguns dos técnicos desaprovaram esta situação e comentaram “acontece várias vezes, são solicitações feitas pela escola e, normalmente, nós servimos para tudo.” “o problema é que, para haver um bom ambiente com a escola, temos de ceder nestas situações.” Também concluíram que estas situações ocorrem esporadicamente, mas todos acharam que se houvesse mais recursos humanos, nestas situações, não ficavam tão sobrecarregados.

5.4.3.3. Sessão 10 - Sessão de análise e discussão coletiva: Relações de trabalho/Características do Trabalho/ Formação e Trabalho

Foram apresentados os tópicos selecionados com os respetivos resultados do questionário e foi pedido que comentassem, através de audioconferência, cada um deles para a recolha das suas ideias sobre o assunto (Tabela 16)

Tabela 16 – Participação verbal dos diferentes intervenientes na sessão 10 do processo formativo relativa aos temas “Relações de Trabalho”, “Características do Trabalho” e “Formação e Trabalho”.

Tópicos	Produções verbais
Ameaça perda de emprego	<p>“Podemos considerar que há ameaça de perda de emprego, pelo menos, anualmente (no início de cada ano letivo) porque estamos sujeitos à vontade das associações de pais em querer continuar com a empresa e por sua vez da empresa em querer continuar com os trabalhadores”</p> <p>“Neste momento não é a minha situação, mas não há segurança do sítio onde vamos trabalhar”</p> <p>“Estamos vinculados à empresa e o trabalho pode ser numa escola qualquer que eles tenham”</p>
No meu trabalho não existe perspetiva de evolução na carreira	<p>“Não, nesta empresa não existe, só para coordenador...” “Não existe, mas tem a ver com o tipo de trabalho que é.” “O trabalho que realizamos não está associado ao trabalho de escritório. A maior parte de nós pode subir para coordenador, mas também não é um salto assim tão grande”</p>
A remuneração não me permite ter um nível de vida satisfatório	<p>“Não considero a minha remuneração adequada ao trabalho que desempenho...”,</p> <p>“Tendo em conta que é um trabalho part-time, acho que não se pode exigir muito”, “é um trabalho part-time dificilmente dará para ser satisfatória a remuneração”</p>
Difícilmente conseguirei realizar o meu trabalho quando tiver 60 anos	<p>“Quando tiver 60 anos penso que ainda conseguirei realizar o meu trabalho...” “É um trabalho que, apesar de ser de poucas horas, é altamente stressante”. “Trabalhar com crianças é desgastante”, “Nem eu própria me quero ver a fazer isto até aos 60 anos”</p>
Formação nos últimos 12 meses	<p>“Pois... não tive nenhuma. A única que tive foi aquela de segurança e saúde no trabalho, mas que foi tudo num dia, nem tivemos tempo de ler nada”</p>

5.4.3.4. Sessão 11 - Sessão de discussão/definição de soluções

Nesta sessão foi pedido que dessem possíveis soluções para as situações apresentadas nas sessões anteriores.

- “O meu trabalho é variado” – ficou decidido que não havia necessidade de resolver esta situação.
- “O meu trabalho é imprevisível” - Mais uma vez a definição de tarefas foi verbalizado e surgiu como uma possível proposta de melhoria para esta situação, apesar de afirmarem que “são situações que vão sempre acontecer”.
- “No meu trabalho faltam meios para realizar o meu trabalho com qualidade” – Perante esta situação os técnicos manifestaram o seu descontentamento perante a contratação de pessoas pouco qualificadas, aconselharam a empresa a resolver através de uma melhor seleção. ou formação dos novos técnicos.
- “No meu trabalho tenho que fazer coisas que desaprovo” - “Cada um expor aquilo que não concorda à medida que vai acontecendo”, “acontecem sempre coisas imprevistas,

acontecem sempre coisas diferentes, é difícil delinear, com antecedência, este tipo de estratégias”.

➤ “Ameaça perda de emprego” - “A ser resolvido, só mesmo através da empresa, definindo à partida nos contratos em que escola é que vamos trabalhar e só, caso haja necessidade de haver alterações, por deixarem de ter a escola. Ou então falarem com antecedência com os funcionários, para saber se estão dispostos a mudar de posto de trabalho é que se poderia resolver”.

➤ “No meu trabalho não existe perspectiva de evolução na carreira” - “Tem a ver com o tipo de trabalho, não é um trabalho que tenha perspectivas de evolução”.

➤ “A remuneração não me permite ter um nível de vida satisfatório” – Foi sugerida a revisão anual da remuneração de acordo, pelo menos, com a inflação.

➤ “Difícilmente conseguirei realizar o meu trabalho quando tiver 60 anos” – Todos os participantes desta sessão concordaram ser um trabalho desgastante. As soluções para um trabalho menos desgastante poderiam passar pelas soluções apresentadas anteriormente.

➤ “Formação nos últimos 12 meses” – As propostas de solução foram (1) ser a empresa a organizar formações que considere importantes para os técnicos; (2) serem os técnicos a apresentar formações importante/interessantes à empresa, visto que esta é obrigada a dar formação aos trabalhadores.

5.4.4. Sessão Final

No início da sessão final foram introduzidos todos os temas abordados nas sessões anteriores – ritmo e tempo de trabalho; contacto com o público; características do trabalho/relações de trabalho/formação. Nesta sessão participaram alguns técnicos de CAF que estiveram presentes nas restantes sessões, o coordenador pedagógico e o diretor da empresa. Foram apresentadas e discutidas as possíveis soluções propostas pelos técnicos. Também foram debatidas algumas questões que não dependem totalmente da empresa, mas ficou a promessa de um maior apoio por parte da direção para melhorar as condições de trabalho. Com a ajuda de todos os intervenientes, as situações-problema foram identificadas de acordo com o estado de evolução das mesmas - situações por resolver; situações já resolvidas; situações que necessitam de uma reflexão mais aprofundada; situações com solução identificada – e foi elaborada uma tabela (Tabela 17). Foram consideradas situações-problema resolvidas todas aquelas que se têm vindo a resolver durante o ano letivo 2018/2019, ou que já tinham sido implementadas soluções de melhoria. As situações com solução

identificadas foram todas aquelas que os técnicos sugeriram propostas de melhoria e que foram aceites pela empresa. A implementação destas propostas irá decorrer no ano letivo 2019/2020. As situações a aprofundar são aquelas que necessitam de uma reflexão e de uma discussão por parte da direção.

Tabela 17 – Categoria das situações-problema.

	Constrangimentos organizacionais e relacionais				Características do trabalho	Formação e Trabalho	Total
	TEMA I		TEMA II	TEMA III			
Estado de evolução das situações Problema	Constrangimentos do ritmo de trabalho	Tempo de Trabalho	Contacto com o público	Relações de trabalho	Características do trabalho	Formação	
Por resolver	0	0	0	0	0	0	
Resolvidas	4	0	1	0	2	0	7
Com solução identificada	1	1	5	0	3	1	11
A aprofundar	3	0	0	1	2	0	6
Total	8	1	6	1	7	1	24

Perante os resultados apresentados, foram definidos, pela empresa e de acordo com as propostas apresentadas pelos técnicos, algumas medidas para a melhoria das condições de trabalho. A direção garantiu a contratação de técnicos qualificados suficientes para todas as tarefas, a definição de funções de cada técnico e uma pausa obrigatória de, pelo menos 5 minutos, durante o período de trabalho. Iam também ser acrescentados alguns tópicos no regulamento interno, referente às responsabilidades dos técnicos e às responsabilidades dos encarregados de educação e das crianças.

Para evitar que os técnicos ultrapassem o horário do trabalho, a direção deu total autonomia para aplicar multas, esta regra consta no regulamento interno, os técnicos não a aplicam porque não está claramente definido que o podem fazer.

Para que haja um melhor ambiente entre os técnicos e o público, a direção comprometeu-se a informar os pais que algumas reclamações teriam de ser feitas via e-mail, também se comprometeu a estipular alguns procedimentos de atuação perante um acidente com uma criança. Neste último caso, pediu às coordenadoras que o fizessem. Foram solicitadas reuniões quinzenais dos técnicos com os coordenadores e reuniões mensais dos coordenadores com a direção da empresa, por forma a melhorar a comunicação. Foi também pedido que os coordenadores e os técnicos de CAF apresentassem formações que considerassem importantes para as funções desempenhadas. Por fim, a empresa comprometeu-se a refletir e arranjar soluções para as restantes situações-problema.

6. Reflexões Finais

Através do levantamento das situações-problema identificadas com a aplicação de uma adaptação ao questionário INSAT, desenvolveu-se e implementou-se um processo formativo que contribuiu para o desenvolvimento, no grupo profissional de técnicos de CAF, de competências de autoanálise da situação de trabalho. Esta autoanálise permitiu a sugestão e discussão de soluções visando a melhoria das suas condições de trabalho.

Com o decorrer das sessões guiadas, foi surgindo um conjunto de condições consideradas necessárias para o bem-estar dos trabalhadores.

A orientação por parte do formador foi de extrema importância, na implementação do processo formativo, para a estimulação da participação e também como ponte de ligação entre os técnicos e as chefias.

As propostas apresentadas estiveram mais relacionadas com o ritmo, tempo, características e relações de trabalho, contacto com o público e formação. Todas as propostas foram consideradas pertinentes pela empresa, no entanto, algumas destas, necessitam uma reflexão mais aprofundada por parte da direção.

Foi constatado que a reestruturação organizacional é necessária e inevitável na maioria das empresas, contudo, é fundamental ter em conta (1) as suas consequências para os trabalhadores, de forma a antecipar e gerir o processo de mudança; (2) as medidas que uma organização em situação de reestruturação pode adotar para reduzir ou neutralizar os efeitos negativos; (3) as medidas que a organização pode adotar para apoiar os seus trabalhadores durante uma transição difícil (Eurofound (b), 2018: 1). O facto de ser um trabalho com horários atípicos e o trabalho atípico estar associado a níveis de fadiga mais elevados, os trabalhadores ficam expostos a riscos psicossociais. Também o trabalho a tempo parcial pode gerar insegurança profissional e provocar stress. (Organização Internacional do Trabalho, 2019), “o apoio social no trabalho, por parte das chefias e dos colegas, pode atenuar os problemas.” (Eurofound, 2018, p.2).

“Com a abordagem correta, os riscos psicossociais e o *stress* relacionado com o trabalho podem ser prevenidos e geridos com sucesso, independentemente da dimensão ou tipo de empresa. Embora as entidades empregadoras tenham a responsabilidade legal de assegurar a avaliação e o controlo adequados dos riscos no local de trabalho, é essencial garantir também o envolvimento dos trabalhadores. A sua participação garantirá que as medidas aplicadas sejam adequadas e eficazes”, (Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, s.d., para.9) neste sentido, a análise da situação de trabalho associada à formação

participada revelou ser uma mais valia para o sucesso da reestruturação organizacional da empresa. Esta situação de trabalho também revelou ter uma forte componente coletiva, as formas de atividade coletiva que predominam nesta situação de trabalho são a colaboração e ajuda e entre ajuda. Foi constatado, ao longo do projeto, que havia uma troca de experiências e truques entre os colegas, mas uma fraca comunicação entre os técnicos e a empresa. Também é importante salientar que estes técnicos sentiam alguma sobrecarga com a falta de colegas. Segundo Roglaski (1994) (cit. Vidal-Gomel, Delgoulet, & Geoffroy, 2014, p.17) “as competências individuais orientadas para o trabalho em equipa dependem da assertividade na comunicação e da orientação da sua atenção para os outros - partilha de informação, debate sobre as representações dos outros, regulação da comunicação e seu controlo (reconhecimento, monitorização da compreensão), ter em conta a distribuição da carga de trabalho na equipa, etc. - sem abandonar as suas próprias tarefas e ser capaz de solicitar ajuda, se necessário”.

Ao longo da elaboração do projeto verificou-se que, embora existindo estudos sobre a formação participada, são ainda escassos os estudos que envolvem os técnicos de CAF.

No decorrer do presente projeto surgiram algumas situações inesperadas que levaram a uma adaptação na implementação do processo formativo. Inicialmente estava previsto que as sessões de análise e discussão coletiva das situações-problema e de discussão/definição de soluções seriam em sala de formação com recurso à gravação de vídeo para análise retrospectiva do conteúdo produzido. Para o tema I e devido à falta de recursos materiais não foi possível fazer a recolha dos vídeos, foi feita a apresentação do Tema I e, de seguida, os intervenientes escreveram as suas ideias sobre o assunto. Os Técnicos também demonstraram falta de disponibilidade para os restantes temas e recorreu-se a audioconferências para a recolha das suas ideias sobre o assunto e das possíveis soluções dos temas II e III. Também estava prevista a implementação de soluções e a posterior avaliação do impacto das mesmas, o que não foi possível devido a todas as adaptações introduzidas ao calendário proposto.

Para uma continuidade à análise e transformação do trabalho seria importante avaliar o impacto das soluções implementadas na atividade de trabalho dos técnicos de CAF e da qualidade do serviço prestado no apoio às famílias através de observações *in loco*, entrevistas/questionários aos técnicos e às famílias.

Para uma melhor aplicação deste projeto, teria sido importante uma maior articulação entre a empresa e o investigador durante o processo formativo. Apesar de considerar que este projeto teve um impacto positivo nos técnicos e na organização, o facto dos técnicos terem usado o seu tempo livre para participar no processo formativo, influenciou o formato planeado inicialmente, o que levou a uma reformulação deste processo e, por consequência, a um atraso na aplicação do mesmo, não tendo havido tempo para fazer uma avaliação do impacto das soluções implementadas.

Bibliografia

- Despacho nº 9265-B/2013,. (15 de Julho de 2013). Ministério da Educação e da Ciência. *Diário da República nº 134, II Série*.
- Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho. (s.d.). Obtido em 13 de 08 de 2019, de EU-OSHA: <https://osha.europa.eu/pt/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Chatigny, C. (2014). Introdução ao dossiê temático: "A análise ergonómica do trabalho e da formação para um desenvolvimento sustentável". *Laboreal*, X(1), 10-13.
- Costa, C., & Silva, C. (2010). Análise do trabalho, formação contextualizada e acção de transformação das condições de trabalho no sector de saneamento de um serviço municipal. *Laboreal*, VI(2), 27-46.
- Diretiva de Conselho 89/391/CEE. (1989). *Jornal Oficial das Comunidades Europeias*.
- Duarte, S., & Vasconcelos, R. (2014). Análise da atividade, participação e sustentabilidade da acção transformadora: reflexões a partir do Projeto Matrisca. *Laboreal*, X(1), 32-46.
- Eurofound (a). (2018). *Alcançar um equilíbrio: conciliar a vida profissional e privada na UE*.
- Eurofound (b). (2018). *Relatório 2018 do ERM: Impacto da reestruturação nas condições de trabalho*.
- Eurofound. (2019). *Condições de trabalho e saúde dos trabalhadores*.
- Heuvel, S. G., Roozebom, M. C., Eekhout, I., Venema, A., & (TNO), a. o. (2018). A gestão dos riscos psicossociais nos locais de trabalho europeus: dados do Segundo Inquérito Europeu às Empresas sobre Riscos Novos e Emergentes (ESENER-2). *Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho*.
- Lacomblez, M., & Vasconcelos, R. (2009). Análise ergonómica da atividade, formação e transformação do trabalho: opções para um desenvolvimento durável. *Laboreal*, V(1), 53-60.
- Magalhães, R. M. (2012). *Compreender a Polivalência em contexto organizacional: Contributos da Psicologia do trabalho*. Dissertação de Mestrado, Porto.
- Organização Internacional do Trabalho. (2019). *Segurança e saúde no centro do futuro do trabalho* (Vol. 1).
- Vasconcelos, R. (2000). *Analisar o trabalho para formar e transformar: A auto-análise ergonómica do trabalho ao serviço da Higiene e Segurança no Trabalho num contexto de desenvolvimento e transmissão de competências profissionais*. Dissertação de Mestrado, Porto.
- Vidal-Gomel, C., Delgoulet, C., & Geoffroy, C. (2014). Competências coletivas e formação em condução de veículos de socorro num contexto de especialização de bombeiros sapadores em França. *Laboreal*, 10(1), 14-31.

ANEXOS

Anexo 1 - Questionário

1. O TRABALHO

A minha atividade de trabalho principal é:	
Exerço esta atividade desde:	

O número de pessoas que trabalha na minha empresa é:

Não se aplica <10 10-49 50-249 >249

Situação Laboral

Efetivo ou contrato sem termo _____ ☐

Contrato a prazo ou contrato a termo _____ ☐

Trabalho temporário _____ ☐

Trabalho Sazonal _____ ☐

Estágio ou bolsa _____ ☐

A recibo verde ou fatura _____ ☐

Horário de Trabalho

Identifique, de entre as seguintes opções, as que caracterizam o seu horário de trabalho atual ou passado. Se for o caso, pode assinalar, as várias opções de resposta

Tempo inteiro (horário completo) _____ ☐

Tempo parcial (horário a meio tempo) _____ ☐

Trabalho em horário normal (dividido em dois períodos diários, separados por um intervalo) _____ ☐

Trabalho em turnos fixos (num período fixo – de manhã, à tarde ou à noite) _____ ☐

Nota: É muito importante que leia atentamente todas as instruções antes de responder às próximas questões

2. CONSTRANGIMENTOS ORGANIZACIONAIS E RELACIONAIS

Constrangimentos do ritmo de trabalho							
1ª Parte	2ª Parte - Grau de incómodo que provoca						
No meu trabalho estou exposto a situações de...	Sim	Não	Muito incómodo	Bastante incómodo	Incómodo	Pouco incómodo	Nenhum incómodo
intenso ritmo de trabalho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ter que depender de colegas para poder realizar o meu trabalho (organizar atividades, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ter que depender dos pedidos dos clientes, utentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ter que cumprir normas de produção ou prazos rígidos (controlo de qualidade, tempos curtos)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ter que me adaptar permanentemente a mudanças dos métodos ou instrumentos de trabalho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
estar exposto a instruções contraditórias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ter que trabalhar durante longos períodos de tempo ao computador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ser frequentemente interrompido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ter que levar trabalho para casa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
hipersolicitação (exigências excessivas relacionadas com a atenção, concentração, esforço físico ou mental)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ter que manter o olhar fixo sobre o trabalho, sem qualquer possibilidade de os desviar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tempo de Trabalho							
1ª Parte			2ª Parte - Grau de incómodo que provoca				
No meu trabalho estou exposto a situações de...	sim	Não	Muito incómodo	Bastante incómodo	Incómodo	Pouco incómodo	Nenhum Incómodo
ter que ultrapassar o horário normal de trabalho							
ter que dormir a horas pouco usuais por causa do trabalho							
ter que “saltar” ou encurtar uma refeição, ou nem realizar a pausa por causa do trabalho							
ter horários de trabalho que obrigam a deitar-me depois da meia-noite							
ter horários de trabalho que obrigam a levantar-me antes das 5 horas da manhã							
ter que manter disponibilidade permanente							

O meu tempo total de trabalho efetivo, em média, por semana:

...na empresa onde exerço a atividade principal é _____(horas)

...incluindo outras atividades de trabalho (noutros locais ou mesmo em casa) _____(horas)

Autonomia e Iniciativa							
1ª Parte			2ª Parte - Grau de incómodo que provoca				
No meu trabalho estou exposto a situações de...	sim	Não	Muito incómodo	Bastante incómodo	Incómodo	Pouco incómodo	Nenhum Incómodo
ser obrigado a fazer o trabalho tal e qual como foi definido, sem qualquer possibilidade de alteração							
ser obrigado a respeitar, de forma rígida, os momentos de pausa, sem os poder escolher							
ter que obedecer a um horário de trabalho rígido, sem qualquer possibilidade de pequenas alterações							
não poder participar nas decisões relativas ao meu trabalho.							

Relações de Trabalho (com os colegas de trabalho e chefias...)							
1ª Parte			2ª Parte - Grau de incómodo que provoca				
No meu trabalho é...	sim	Não	Muito incómodo	Bastante incómodo	Incómodo	Pouco incómodo	Nenhum Incómodo
frequente a necessidade de ajuda de colegas							
frequente não ter ajuda dos colegas quando preciso							
raro conseguir trocar experiências ou truques com outros colegas para o realizar melhor							
desconsiderada a minha opinião para o funcionamento de departamento/secção							
pouco reconhecido o que eu faço pelas chefias							
pouco reconhecido o que eu faço pelos colegas							
impossível exprimir-me à vontade							

Relações de Trabalho (com os colegas de trabalho e chefias...)							
1ª Parte			2ª Parte - Grau de incómodo que provoca				
No meu trabalho estou exposto a situações de...	sim	Não	Muito incómodo	Bastante incómodo	Incómodo	Pouco incómodo	Nenhum Incómodo
agressão verbal							
agressão física							
assédio sexual							
assédio moral (intimidação, hostilidade, humilhação)							
ameaça de perda de emprego							

Ao responder às questões seguintes, tenha em atenção que: sentir discriminação é ser “afastado, separado, prejudicado ou tratado de forma diferente”.

Relações de Trabalho (com os colegas de trabalho e chefias...)							
1ª Parte			2ª Parte - Grau de incómodo que provoca				
Q11 No meu trabalho estou exposto a situações de...	sim	Não	Muito incómodo	Bastante incómodo	Incómodo	Pouco incómodo	Nenhum Incómodo
discriminação sexual							
discriminação ligada à idade							
discriminação relacionada com a nacionalidade ou raça							
discriminação relacionada com uma deficiência física ou mental							
discriminação relacionada com a orientação sexual							

Contacto com o Público (relações de trabalho com os clientes, fornecedores, alunos, doentes...)							
1ª Parte			2ª Parte - Grau de incómodo que provoca				
o meu trabalho existe (ou existia) ...	sim	Não	Muito incómodo	Bastante incómodo	Incómodo	Pouco incómodo	Nenhum Incómodo
contacto direto com o público							
Se sim, tenho (ou tinha) que...							
suportar exigências, queixas ou reclamações							
confrontar-me com situações de tensão nas relações com o público							
estar exposto a risco de agressão verbal do público							
estar exposto ao risco de agressão física do público							
ter que dar resposta às dificuldades e/ou sofrimento de outras pessoas							

3. CARACTERÍSTICAS DO TRABALHO

Características do Trabalho							
1ª Parte			2ª Parte - Grau de incómodo que provoca				
O meu trabalho é (ou era) ...	sim	Não	Muito incómodo	Bastante incómodo	Incómodo	Pouco incómodo	Nenhum Incómodo
solitário							
monótono							
variado							
imprevisível							
complexo							
onde faltam os meios necessários para realizar um trabalho com qualidade							
onde tenho que fazer coisas que desaprovo							
onde não existe a perspetiva de evolução na carreira							
cuja remuneração não me permite ter um nível de vida satisfatório							
cujas condições abalam a minha dignidade enquanto ser humano							
no qual, de forma geral, me sinto explorado							
que dificilmente conseguirei realizar quando tiver 60 anos							
que gostava que os meus filhos não realizassem							

Características do Trabalho							
1ª Parte			2ª Parte - Grau de incómodo que provoca				
O sentimento de prazer e realização pessoal no trabalho surge porque:	sim	Não	Muito incómodo	Bastante incómodo	Incómodo	Pouco incómodo	Nenhum Incómodo
tenho oportunidade de fazer coisas que realmente me dão prazer							
tenho o sentimento de fazer um trabalho bem feito							
de modo geral, estou satisfeito com o trabalho que realizo							
o que faço constitui um contributo útil para a sociedade							

4. CONDIÇÕES DE VIDA FORA DO TRABALHO

Estado Civil: _____

Número de filhos: _____

Indique com uma cruz a sua resposta ...

	Sempre	Frequentemente	Às vezes	Raramente	Nunca
Consigo conciliar a vida de trabalho com a vida fora do trabalho					

	Muito incómodo	Bastante incómodo	Incómodo	Pouco incómodo	Nenhum incómodo
A conciliação da vida de trabalho com a vida fora do trabalho causa-me incómodo?					

Habitualmente, o tempo que gasto por dia em transportes (deslocação casa-trabalho + deslocação trabalho casa) é de: _____(min_horas)

Habitualmente, o tempo que ocupo, por dia, em tarefas domésticas e de apoio familiar é de:

(cozinhar, limpar a casa, cuidar dos filhos ou de outras pessoas à sua responsabilidade, fazer compras domésticas): _____(em horas)

5. FORMAÇÃO E TRABALHO

	sim	não
Tenho estatuto trabalhador-estudante		
Tive formação nos últimos 12 meses?*		

*Se sim..

_número de formações realizadas: _____

_duração total: _____(em horas)

A participação da formação foi.....	sim	não
Por iniciativa própria		
Determinada pela empresa		

A formação realizada realaciona-se com....	sim	não
A atual situação de trabalho		
Um futuro trabalho		
Saúde e segurança no trabalho		
Temas de interesse geral		

6. A MINHA SAÚDE E O MEU TRABALHO

A lista que se segue refere alguns problemas de saúde.

Assinale com uma cruz, na 1ª parte da resposta, todos os problemas de saúde que tem ou não tem

Depois tendo em conta unicamente os problemas de saúde que assinalou positivamente (“Sim”) na 1ª parte da resposta, indique na 2ª parte da resposta se, na sua opinião, esses problemas: foram causados pelo trabalho, ou foram agravados/acelerados pelo trabalho, ou se considera que não têm nenhuma relação com o trabalho.

Sofre de algum problema de saúde, de uma doença ou deficiência crónica (a longo prazo) física ou psíquica? Por crónica (a longo prazo) entende-se as doenças ou problemas de saúde que duram ou que se prevê que durem 6 meses ou mais.

Sim ☐ Não ☐

Se respondeu que sim, identifique quais: _____

1ª Parte - Problemas de Saúde		
Tenho este problema de Saúde...	Sim	não
Dores de Cabeça		
Dores de Costas		
Problemas de visão		
Perturbações de voz		
Problemas de audição		
Problemas de Pele		
Dificuldades respiratórias		
Dores musculares e articulações		
Dores de estômago		
Varizes (Derrames, “aranhas” vasculares)		
Ansiedade ou irritabilidade		
Fadiga generalizada		
Desânimo generalizado		
Sonolência ou insónias		

2ª Parte - Este problema de saúde...		
Foi causado pelo meu trabalho	Foi agravado/acelerado pelo meu trabalho	Não tem nenhuma relação com o meu trabalho

Indique com uma cruz a sua resposta....

	Muito Boa	Boa	Razoável	Má	Muito má
De uma forma geral, como está a sua saúde?					

	Sim, sobretudo de forma positiva	Sim, sobretudo de forma negativa	Não, de todo
Considero que o meu trabalho afeta a minha saúde?			

Anexo 2 – Consentimento, Informado, Livre e Esclarecido

Título do projeto ou estudo:

Compreender o trabalho, formar e transformar: Reestruturação organizacional de um centro de atividades de tempos livres

Pessoa responsável pelo projeto:

Filipa Machado (mestranda), Prof. Doutora Catarina Silva (orientadora)

Instituição de acolhimento:

Faculdade de Motricidade Humana – Universidade de Lisboa

Este documento, designado Consentimento, Informado, Livre e Esclarecido, contém informação importante em relação ao estudo para o qual foi abordado/a, bem como o que esperar se decidir participar no mesmo. Leia atentamente toda a informação aqui contida. Deve sentir-se inteiramente livre para colocar qualquer questão, assim como para discutir com terceiros (amigos, familiares) a decisão da sua participação neste estudo.

Informação geral
Para o presente estudo propomos o desenvolvimento de um programa de formação-ação participada com base na caracterização da situação de trabalho dos técnicos de CAF, nas informações provenientes da análise retrospectiva e alicerçado nas vivências quotidianas da atividade de trabalho. Trata-se, portanto, de um projeto de formação-ação fortemente contextualizada, transformando, a situação de trabalho num local privilegiado para a produção de conhecimentos.
Qual a duração esperada da minha participação?
A sua participação tem uma duração de, aproximadamente, sete meses.
Quais os procedimentos do estudo em que vou participar?
Caraterização da situação de trabalho (condições e atividade de trabalho), com recurso a observação <i>in loco</i> (através de vídeo) e entrevistas gravadas/questionários aos profissionais e respetivas chefias. Ações de análise e discussão individual e coletiva das situações-problema em contexto real de trabalho e em sala de formação. Ações de discussão/definição de soluções para a melhoria das condições de trabalho.

Avaliação do seu impacto na atividade de trabalho dos técnicos de CAF e da qualidade do serviço prestado no apoio às famílias através de observações <i>in loco</i> , entrevistas gravadas/questionários (INSAT) aos técnicos de CAF.
A minha participação é voluntária?
A sua participação é voluntária e pode recusar-se a participar. Caso decida participar neste estudo é importante ter conhecimento que pode desistir a qualquer momento, sem qualquer tipo de consequência para si. No caso de decidir abandonar o estudo, a sua relação com a Faculdade de Motricidade Humana (FMH) não será afetada. Se for o caso, o seu estatuto enquanto estudante ou funcionário da FMH será mantido e não sofrerá nenhuma consequência da sua não-participação ou desistência.
Quais os possíveis benefícios da minha participação?
A sua participação poderá ser benéfica para a organização da empresa e, por consequência, para a melhoria das condições de exercício da atividade de trabalho e da prestação de serviços à comunidade.
Como é assegurada a confidencialidade dos dados?
Os dados recolhidos são única e exclusivamente utilizados para o presente estudo e serão mantidos pelo período de tempo necessário para a finalidade em causa. Será solicitado a cada participante que disponibilize os seus dados identificativos aquando do preenchimento do questionário, contudo, em publicações e divulgação pública dos resultados, estes não serão apresentados. Apenas os investigadores terão acesso às informações disponibilizadas.
O que acontecerá aos dados quando a investigação terminar?
Os dados serão guardados até 5 anos após publicação dos mesmos, caso haja dúvidas ou resultados que necessitem de reconfirmação.
Como irão os resultados do estudo ser divulgados e com que finalidades?
A divulgação dos resultados finais do trabalho será feita a partir da dissertação pública da tese.
Em caso de dúvidas quem devo contactar?
Para qualquer questão relacionada com a sua participação neste estudo, por favor, contactar: Filipa Machado - filipalopesmachado@gmail.com - 919375794

Assinatura do Consentimento Informado, Livre e Esclarecido

Li (ou alguém leu para mim) o presente documento e estou consciente do que esperar quanto à minha participação no estudo (Compreender o trabalho, formar e transformar: Reestruturação organizacional de um centro de atividades de tempos livres). Tive a oportunidade de colocar todas as questões e as respostas esclareceram todas as minhas dúvidas. Assim, aceito voluntariamente participar neste estudo. Foi-me dada uma cópia deste documento.

Nome do participante

Assinatura do participante

Data

Nome do representante legal do participante
(se aplicável)

Grau de relação com o participante

Investigador/Equipa de Investigação

Os aspetos mais importantes deste estudo foram explicados ao participante ou ao seu representante, antes de solicitar a sua assinatura. Uma cópia deste documento ser-lhe-á fornecida.

Nome da pessoa que obtém o consentimento

Assinatura da pessoa que obtém o consentimento

Data